****

**Linha**

**1. Apresentação Valores de Tabela**

**2. Speech o porquê do valor de primeira visita**

**3. Apresentação dos valores de primeira visita**

**4. Armas de Fechamento**

**5. Fechamento**

**6. Rito de Fechamento**

**7. Quebra de Objeções**

**FECHAMENTO**

**1. Apresentação Valores de Tabela**  
“Perfeito… Vamos aos valores

E esse é o valor de 1 Fração de 4 Semanas : (apresentar o valor de tabela)”:

TABELA:

R$197.000 + taxa de adesão de R$ 2.000,00

Formas de Pagamento: Entrada 20% + 40x / 30x

(valor válido até o final do mês ou até quando acabar as frações – criar urgência com a escassez – já fechamos mais de 83% das nossas frações)

… SILÊNCIO

“JOÃO, POR TUDO QUE OFERECE, VALE?”

(Argumentar brevemente sobre o valer a pena)

“Esse é o valor total...

Essa é a entrada...

E essas são as parcelas...

E esse é o valor de taxa de contrato...

- Vamos por Partes, como é que se encaixam esses valores?”

**João:** ”Preciso pensar”

“Pensar em relação ao que exatamente João, e quanto tempo seria para pensar?”

**João: …**

“Perfeito João, esses valores ficam até o final da comercialização, esse empreendimento a previsão é o encerramento nos próximos 3 a 4 meses e esse valor fica mantido para você quando você quiser dar uma resposta e analisar se vai entrar conosco para ser proprietário.”

**2. Speech preço de primeira visita**

Vira a folha/ pegar outra folha para desenhar / passar o slide

“João, a nossa previsão inicial era comercializar o empreendimento em 18 meses.”

“Porém, chegamos aqui no sexto mês e estamos com 83% já comercializado”  
  
(Pausa)   
  
“O que a empresa entendeu, que ela não teria esses custos para frente de Comercialização, Administrativos , Financeiros e de Marketing (enfim, os custos de prateleiras deste produto para ficar no estoque e não ser comercializado) e por isso ela decidiu repassar essa economia para o cliente que nos ajudasse com esse tempo de comercialização e tomasse a decisão ao adquirir no momento da apresentação, em forma de agradecimento e de desconto.

Por isso, há uma condição diferenciada, que eu vou colocar aqui, que é o preço da primeira visita.

Tá bem, João?  
  
Mas você fica à vontade, esse outro valor que te apresentei fica guardado para você em que já estão embutidos todos os custos comerciais, administrativos, financeiros e de marketing e você pode dar a resposta até encerrarem os estoques , perfeito?

Entendeu o porquê dos dois valores?

**3. Apresentação dos valores de primeira visita**

Perfeito, o Valor total cai de … para…

Essa entrada… “

**4. Armas de Fechamento**

**Lista**

4.1 - Cair da Tabela/ Cair Over

4.2 - Dar um dos Bônus de certificado e 5 Anos da RCI

4.2.5 - Quem Leva 2 / 3 Frações tem esse valor (parcelamento)

4.3 - Abrir a entrada no Cartão de crédito (x4 - x6) / 10 - 12% desconto à vista  
4.4 - Aumentar o Bônus (dar dois ou três dos certificados)  
4.5 - Abrir 100% da entrada (x8 - x10) - Usar argumentação de se pagar

4.6 - Dar 1 semana no Carpe Diem (escasso)  
4.7 - Intermediárias

**Queda de Produto (mas sem os brindes)**

4.8 - Oferecer Master ou Special Linear

4.9 - Dar com os mesmos brindes do produto maior para a pessoa fechar na hora

4.10 - Pegar pagamento para follow up

4.11 - Apresentar programa de afiliados

**Fechamento Pix ou Crédito**

Como é que fica assim?  
Essa entrada aqui, você quer fazer x6 no cartão , ou Pix dessa primeira e quitar o restante depois?

**Armas de Fechamento (explicativo)**

**O verdadeiro Fechador!**

**ARGUMENTA > MELHORA > FECHA  
  
*“ARGUMENTA:*** *COM O ARGUMENTO O CLOSER CONVENCE O CONVIDADO, PORÉM CONVENCIMENTO SOZINHO NÃO VENDE, SOMENTE CONCORDAM CONTIGO.*

***MELHORA:*** *APÓS O ARGUMENTO QUE DEIXOU O CONVIDADO BALANÇADO VOCÊ DEVE MELHORAR A CONDIÇÃO (ENTRADA), DAR UM BRINDE OU CAIR DE PRODUTO.*

***FECHA:*** *ENTÃO ESTENDA A MÃO E FECHE A VENDA, CONVICÇÃO, OLHO NOS OLHOS, SEM MEDO”*

**Treinamentos adicionais:**  
Sidney Machado - de <https://www.youtube.com/watch?v=aziGwBz2Io4>  
Decidindo pelo Agora: https://www.youtube.com/watch?v=1aOpFMJbnJ0

**4.1 - Cair da Tabela/ Cair Over**

Cair da tabela é o primeiro fechamento, pois você argumenta o motivo pelo o preço da primeira visita. Esse por si só é o primeiro fechamento descrito.  
  
Entrar com Over é entrar com um valor ainda sim maior que o valor base, mas menor do que o valor de tabela. Esse Over pode ser usado lá na frente para apresentar o plano de 3 frações, por exemplo, em que cada fração sairia pelo valor base (valor menor que o do over) caso a pessoa levasse as 3.

Um valor possível de Over, é a união do valor de uma Special (2 Semanas de Média) com uma Master (Alta e Altíssima)   
  
Durante a negociação, você pode fazer o preço unitário de 3 frações para 1 fração, isso com uma argumentação coerente.

Porém, NUNCA venda com o Over! Se a pessoa aceitar pagar com o valor a mais, fale que conseguiu uma fração que voltou no preço antigo e dê de benefício.

Lembre também que entrar com Over é opcional e a gosto e tática de cada closer.

**4.2 - Dar um dos Bônus de certificado e 5 Anos da RCI para a pessoa fechar na hora**

Mais um motivo para a pessoa fechar no momento da primeira visita (oferta de primeira visita) é que a empresa pagaria os 5 primeiros anos de RCI e daria um certificado de viagem, para já estar viajando de imediato.

**4.2.5 - Quem Leva 2 / 3 Frações tem esse valor (valor base)**

Uma maneira de poder cair over ou abrir condição, é mostrar o plano “Investidor” e usar muita história de terceiros que pessoas se interessam por essa modalidade, que é possível ter 12 semanas ao ano, que daria em média, uma semana por mês para passar na propriedade, emprestar.   
  
Um speech seria;  
“Olha João, aqui a gente tem o Plano investidor, que quem leva 3, leva assim: …”

Essa é uma maneira de poder introduzir a abertura das parcelas da entrada.

**4.3 - Abrir a entrada no Cartão de crédito (x4 - x6) / 10 - 12% desconto à vista**

Pergunte como ficou a Parcela, depois, pergunte como ficou a entrada.   
A entrada em geral é o maior problema para o casal.

“Se eu conseguir parcelas essa entrada aqui no cartão, e jogar a parcela para depois desse parcelamento, como é que ficaria para você?”

“Em quantas vezes ficaria bom, João?”

**João**: em 4 / em 6 vezes

“Vou ter que ver se consigo”  
  
“Se eu conseguir então em 4, está fechado então?”  
  
Se a pessoa perguntar:   
“E quanto é a vista? “  
  
“Quanto de desconto ficaria bom para a gente fazer isso aqui? “

“E se eu te der…. (fechamento mais bônus)”

**4.4 - Aumentar o Bônus (dar dois ou três dos certificados)**

“Qual outra viagem você gostaria de fazer ou dar de presente para sua esposa?”

“Olha, esses brindes extras aqui saem do nosso bolso, mas vou deixar para a gente fazer agora pegar mais um desses aqui”   
  
João: “Se me der os 3 eu posso pensar”

Você: “Posso pensar significa o que?” “Significa que está fechado?”

Você: “Os 3 aí fica complicado, escolhe pelo menos mais 1, mas deixa eu tentar uma coisa aqui para ti….”

Você: “João, falei aqui com o dono da empresa, sobrou um Dream vacation week de uma promoção do mês passado, posso fazer aqui os 3. Como é que fica assim?”

**4.5 Abrir 100% da entrada (x8 - x10) -**

Tira o produto: tira a folha de preço ou a tampa para entrar com outra folha por cima. E reduz o tom de voz, faz postura de quem estivesse querendo sair da mesa.”

“Olha, essa não é uma condição que a empresa gosta de fazer, porque o fluxo de caixa é ruim.”  
  
“E por isso a gente parou de fazer. “

“O que a gente fez anteriormente no lançamento era fazer essa condição… “   
  
(colocar a condição e mostrar na calculadora o valor da parcela)   
  
**Importante: Se a pessoa deu negativa na Parcela, já caia direto o produto em vez de abrir condição**

**4.6 - Dar Carpe Diem (escasso)**

Se ainda houver esse brinde disponível, e valer a pena, você pode dar esse brinde. Mas é a última cartada. É seu trunfo. Você tem que preparar a entrada desse brinde. Argumentar que ele já vai usar de imediato (tendo a entrada paga no cartão de crédito).

Como todos os brindes, não deve ser dado facilmente. O prospecto tem que ter o “merecimento” pela sua habilidade de negociar e sua importância compreendida. Mas você deve estar no mesmo patamar que seu prospecto, mostre que você está abrindo mão de dar a outra pessoa e que se ele não tomar a decisão, alguém pode comprar no mesmo dia e esse brinde não existe mais.   
  
É um brinde que você sempre deve consultar antes se tem e falar que vai oferecer sem compromisso da sua parte e depois ver se tem. Obviamente, antes da reunião, verifique se ele está realmente disponível para não oferecer e não ter.

**4.7 - Intermediárias**

As intermediárias são uma modalidade de pagamento que você entra com uma parcela menor mas com intermediárias a cada 6 meses ou 12 meses, para aliviar o pagamento mensal em 25% menos.

Elas podem ser usadas quando é colocado uma objeção que a pessoa vai receber um valor alto e por isso.

Calculando intermediária  
Pega o valor total da fração, reduz em 25%, divide em x65 e acha o valor da parcela.   
O restante é dividido em 10 intermediárias de 6 em 6 meses ou 5 intermediárias de 12 em 12 meses (anual)  
-1º Intermediária sempre 6 meses após a primeira parcela

**QUEDA DE PRODUTO**

**4.8 - Oferecer Master ou Special Linear**

A queda de produto deve ser feita apenas **quando a objeção real é a financeira.**   
Lembre que você trabalhou duro e merece receber tudo, ainda mais com a pessoa com a possibilidade real de fazer x10 mais da parcela com esse trabalho.   
  
Por isso, só caia o Produto quando o financeiro for uma enorme barreira.  
  
Mas prepare essa queda! Mostre que é uma benevolência da sua parte, mas se impoanha.

Mostre que não é interessante para a empresa fazer essa condição e argumente com integridade os porquês!

“Mas…. “   
O mas é quando você mostra para ele que acredita que essa opção é a melhor para ele começar viajando.

Essa queda poderá ser feita tanto para um Produto Master (Alta e Altíssima) quanto para o Special (2 de Média)

Sinta a temperatura financeira antes de decidir para qual vai cair.   
  
Se cair para Master, fale que são as melhores semanas, que vão ser as mais valorizadas para trocar, usar e alugar.

**Lembre-se!!   
Faça a queda ter sentimento de perda!**   
  
Tire os brindes (exceto o da RCI) para gerar o sentimento de perda.

Tirando esses brindes, você os usa novamente como arma de fechamento, para a pessoa sair com uma “boa negociação” ou para convencer ela a re-fazer o upgrade, seja para a Master (Alta e Altíssima) e Premium (4 semanas).

**4.9 - Dar com os mesmos brindes do produto maior para a pessoa fechar na hora**

Depois que você retira os brindes na queda. Você fala que a Premium (4 semanas), ou Master (Alta e Super Alta), são melhores produtos porque vem com os brindes.   
  
Dessa forma, você começa a argumentar a subida para o produto maior, com o intuito de, se der errado, você faz a condição da Special ou Master, com os mesmos brindes da Premium, como exceção e “vitória” de negociação para o prospecto.

Não dê os brindes tão facilmente e deixe claro que é naquele momento.

**4.10 - Pegar pagamento para follow up**

**[MANUAL DO CLOSER]**

**4.11 - Apresentar programa de afiliados**

Como última opção, fale que a pessoa pode indicar. Sempre use no final da mesa, como **Última Cartada**! Se usar antes pode perder a força.

*- Então hoje a questão é financeira, correto?   
 (finja que acabou a reunião e relaxe ..”tire o produto”)*

*- E mas se houvesse um jeito de pagar você entraria?*

*- Só para eu avaliar meu atendimento, se você tivesse extra R$ 2.000 reais hoje de renda, seria algo que você faria hoje comigo , Renato.?*

*- Se você fosse cliente aqui Renato, muito satisfeito, quantas pessoas você acredita que indicaria o nosso trabalho e projeto?   
  
- E se tivesse um incentivo de ganhar até 4 mil reais a cada indicação, quantas pessoas você indicaria?*

*- Legal Renato, olha, tem um cliente nosso que conseguiu fazer extra conosco mais de R$ 19 mil no primeiro mês e mais de 17 mil reais no segundo mês e outros que chegaram a fazer 57 mil no mes. Isso para algo que ele já fazia, que é indicar pessoas àquilo que ele achou valor para ele.  
  
-Por onde você veio, foi pelo facebook, instagram ou google?   
  
-Perfeito, a empresa estudou que, apesar do nosso custo ser os mais baixos para comercializar, nós gastamos em torno de 5%/3,5% com mídia para adquirir cada cliente.  
  
-Dessa forma, esse ano, nós fizemos o seguinte, os clientes que nos indicarem, já que não temos esse custo de mídia, a cada venda concretizada nós repassamos o valor de até 5%/3,5%*

*Para o nosso produto mais vendido, seria R$ 4.410, para os produtos mais high end, é de R $8.820 e chega até R$ x.xxxx por venda.*

**SILÊNCIO e espere a resposta e reação do cliente**

Então, hoje, para participar só sendo cliente, ou seja, além de você ter o que você quer que conseguiria pagar com certo aperto, você tem esse benefício extra para estar fazendo hoje.

**SILÊNCIO**

- Insere mais alguma queda

Fechamento: Aqui ficaria melhor no cartão ou num Pix?  
  
 **Vídeo de Marcelo:** [**https://www.youtube.com/watch?v=AsYDAYTioS4&t=452s**](https://www.youtube.com/watch?v=AsYDAYTioS4&t=452s)

**Como funciona o Programa de Afiliados?**

Basicamente ele se torna um Afiliado Gestor ou Afiliados Base.

Isso significa que ele recebe dinheiro (comissão) por indicar novos clientes.  
  
O afiliado Gestor é aquele que ganha até 5% (1,5% + 3,5%) e pode colocar afiliados base para estes poderem indicar também e serem remunerados. O afiliado gestor ganha 1,5% caso uma venda seja feita por indicação de um afiliado base seu.

Afiliado base é aquele que pode apenas indicar e recebe 3,5% pela indicação realizada.  **Note:**

**Para ser Afiliado Gestor é necessário adquirir uma fração de 2 Semanas na Alta e Altíssima (ou produto superior)   
Para ser Afiliado Base é necessário adquirir uma fração de 1 Semana na Alta (ou produto superior)**

**Importante: O Afiliado Gestor ou Base estará filiado à você.** O Afiliado Gestor, pode trazer mais indicações, já que ele pode estar colocando pessoas para indicar para ele e essas indicações vão diretamente para você.

**Você pode associá-lo como Base ou Gestor, mesmo que o cliente adquira uma fração maior.**

**Email de onboarding de afiliados com mais detalhes:**

<https://docs.google.com/document/d/1oNZ1ZVuafqB6WYDSSsAVH1do9LRc_p60k1F417_CCgI/edit>

**5. Fechamento**

-Assim está fechado?   
  
-Fica melhor esse ou esse aqui?

-Vamos fazer assim?   
  
-Essa aqui primeira, fica melhor para você no pix ou no cartão?

**RITO DE FECHAMENTO**

**Cliente:** “Vamos fazer assim”  
  
**Consultor:** “Perfeito João, vou abrir aqui meu painel para fazer seu link” (fazer o link com a pessoa compartilhando tela)

*- Enquanto faz o link fale de outras coisas sobre a vida do cliente, volte em assuntos, descontraia e continue calmo e com naturalidade.*

**Consultor:** “Pronto, João e Maria, fiz aqui o link enviei para você pelo Whatsapp João. Vê se chegou.”

Cliente: “Perfeito vou ver”

Consultor: “Chegou?”

Cliente: “Sim”   
  
Consultor: “Você pode fazer agora?” (fala com a maior naturalidade e firmeza do mundo)

Aqui o cliente pode querer parar e tirar alguma dúvida, porque ele se “toca” que realmente está adquirindo. Por isso simplesmente responda a dúvida com a maior calma e clareza possível e pelo o tempo que for necessário. E, depois que terminar a dúvida, pergunte “Mais alguma dúvida?” “Perfeito”, e continue em silêncio com sua consciência já estivesse telegrafando ao seu cliente que a única coisa a ser feita agora é completar o pagamento.

Muitas vezes o cliente vai perguntar: “Mas é para fazer agora?”

**Consultor:** “Sim, é para fazer agora”

Fale com calma e clareza.

Você pode se levantar, pegar uma água e deixar ele completando os dados do cartão ou do Pix.

Pode ser que o cliente desista ? Difícil, a não ser que você fique ansioso.

Mas de jeito nenhum deixe-o fazer o pagamento depois da reunião ou no dia seguinte. Isso é jogar fora todo seu trabalho. Pagamento é pago ao vivo!   
  
Se o cliente falar que vai pagar amanhã, hoje mais a noite, não deixe!  
Jogue o problema para ele, pergunte porque não fazer na hora. Pergunte se ficou alguma dúvida. Diga que você espera ele completar.. até porque tem que já marcar com ele a reunião de boas vindas.

O cliente não está mentindo para você na hora (quando fala que vai com certeza fazer amanhã e você pode contar com isso como a cor do céu). Ele jurará por sua mãe e tudo que é mais sagrado que fará amanhã ou mais tarde, mas ele vai quebrar a palavra dele 99,9% das vezes e você terá que no dia seguinte fazer a “recuperação” da venda.

Até é possível fazer e se tem uma técnica para isso, mas é trocar a vitória no certa no segundo tempo, por ir para os pênaltis já com 1 gol de diferença contra você.

**Pós pagamento :**

- Dê os parabéns bem calorosos e já pegue os dados do cliente conforme o Manual do Closer.

**6. Quebra de Objeções**

**Princípios de Quebra de Objeção.  
  
Princípio 1:** Ouça o seu cliente dar objeção até o final e nunca o interrompa. Após ele falar dê uma pausa para gerar a conexão de entendimento.

**Princípio 2:** Use a técnica “concordar para discordar”. Com isso, comece pela parte onde você concorda com o argumento dele, para depois mostrar como ele pode pensar diferente.

**Princípio 3:** Nunca entre em uma argumentação direta e busque sempre os pontos de concordância. Quebrar o argumento do cliente pode te deixar com a razão, mas nunca com a venda.  
  
**Princípio 4:** Trate a objeção com algo positivo, uma linha para você saber qual problema você deve resolver do cliente para que ele possa tomar uma decisão assertiva.

**Princípio 5:** Saiba o poder das perguntas, deixe que a própria resposta do cliente à sua pergunta quebre sua objeção sem você precisar dizer nada.

**Não tenho dinheiro.**

Mas João, você vai parar de viajar então? Esse dinheiro que você já gasta aqui com suas férias *(lembrar do cliente os valores que falamos durante o Questionário de Férias),* não é um dinheiro que você já gasta e vai gastar para viajar?. A não ser que você pare de viajar, diga para mim que não vai viajar mais…  
. É para levar lado a lado, João. Tem um certo sacrifício: tem, mas o que na vida você conquistou e foi bom para você e não teve um certo sacrifício?

Você acha melhor esse valor você já gasta nas suas férias virar um patrimônio, e depois de 5 anos e meio não pagar mais nada da sua propriedade, ou quer que esse valor fique no bolso do dono do hotel e agências do turismo?   
Esse dinheiro que você já vai gastar prefere que esteja no bolso de quem?

E que tal transferir esse passivo em um ativo?

**Não decido nada na hora.**

Concordo João, quando você aceitou o convite da (.... ) muito provavelmente você não esperava estar diante desta oportunidade . Mas assim com muitos clientes nossos, que já adquiriram posteriormente mais frações e indicaram para conhecidos e amigos, também passaram por esse processo e disseram sim no momento da apresentação, porque eles se sentiram confortáveis com esse passo e eles viram quais consequências essa decisão de hoje traria na sua vida e na vida da sua família.

Mas deixa eu te perguntar novamente:

1- “Você gostou mesmo o apartamento, gostaria de ter para a família?”  
  
2- “Esse valor encaixa no orçamento de férias da família e dá para pagar? “

3- “Você vê a Incortel, com toda a sua força e tradição, e a PropriedadesCompartilhadas.com, com toda sua expertise , como empresas confiáveis e com credibilidade?”

Então, se você quer e vai trazer benefícios para a família, você pode hoje pagar e levando lado a lado com outros investimentos e acredita em quem está te oferecendo tal oportunidade, o que mais precisaria, além desses critérios para você tomar uma decisão assertiva para sua família?

Vídeo com ótima estratégia para essa quebra de objeção: <https://www.youtube.com/watch?v=1aOpFMJbnJ0&t=95s>

**Eu não estava preparado para adquirir nada.**

Quando você conheceu a sua esposa/esposo, você estava, naquele momento, preparado e esperando conhecer a mulher/homem da sua vida?

Coisas boas acontecem e no momento presente, se isso tocou seu coração de alguma forma, alguma coisa tem. É uma decisão que deve ser feita com a razão, mas também com coração, porque é dessa decisão que daqui a 10 anos eu vou te perguntar e vocês vão me falar que realizaram os sonhos de (sonhos que o casal disse)...

**Disponibilidade de Hotéis da RCI**

João, sim, eu quero que 80% das viagens vocês façam pela RCI. Mas vai haver algumas viagens para hotéis e talvez destinos específicos que vocês talvez façam da forma que fazem hoje. A RCI vai te atender sempre com bons hotéis e Resorts, mas se você quiser ficar em um hotel ou destino diferenciado.

E quando não forem pela RCI, vocês podem alugar sua semana e reservar de forma particular.

**Vou precisar me programar / Não consigo programar as férias**

João, entendo que isso que te apresentei precisa sim de uma certa programação de férias. O que a gente sugere são os 6 meses de antecedência que eu sugeri. Ter esse patrimônio vai também.   
Mas se não for possível, você pode ter flexibilidade em vez de planejamento.

Falar assim para a esposa “Olha, vamos tirar férias, mas se tiver bariloche, Natal ou Fortaleza, serve?”   
Agora, 2 semanas antes, querer ficar num destino super concorrido, no Hotel X e só serve esse, realmente o sistema não vai te atender…  
Para usar bem, basta ter ou Planejamento ou Flexibilidade.

**Preciso resolver “algo” e depois quero fazer.**

João, mas aí será esse valor (apontar para o valor de tabela). Aqui a gente atende mais de 20 famílias por dia para essa apresentação e a regra é clara para todas a oferta de primeira visita. Imagina se a gente acumulasse os atendimentos de tanta gente… teríamos que contratar um número muito alto de consultores para atender a todos e isso geraria um custo muito maior para nós que não justificaria esse desconto.   
Saindo aqui da ligação, já fica registrado no sistema, no nosso CRM, que vocês já participaram da apresentação de primeira visita. Por isso que te pedi lá o sim ou o não hoje, porque era referente a essa oportunidade, essa outra aqui (valor de tabela) já vimos também que vale a pena e essa fica guardada para vocês enquanto durarem os estoques… mas um próximo [Signature Collection] com essa exclusividade esse padrão, não tão cedo, e aí para se hospedar nele uma semana vão gastar 15 mil reais, inclusive para um proprietário que pode estar adquirindo hoje conosco.